

**EFFECTIVENESS OF INTERPERSONAL COMMUNICATION ON PATIENT SATISFACTION IN GOVERNMENT OUT PATIENT CLINICS, IN THE DISTRICT OF KUALA LANGAT, SELANGOR, 1997**

***KEBERKESANAN BERKOMUNIKASI DIANTARA INDIVIDU TERHADAP KEPUASAN PESAKIT DI KLINIK PESAKIT LUAR KERAJAAN, DI DAERAH KUALA LANGAT, SELANGOR, 1997***

*Norhayati Rusli, Mohd Hatta Ramli*

**ABSTRACT**

A cross sectional study was carried out in the District of Kuala Langat, Selangor in February 1997. The intention is to determine the relationship between effective communication of individuals towards patient satisfaction and factors that influence effective communication. The study was carried out in outpatient clinics of six health clinics and a district hospital which involves 336 patients selected using universal sampling. The data was obtained using guided questionnaires. The outcome of the study shows significant relationship between effective communication and patient satisfaction ( $t = 3.06, p < 0.05$ ). Communication media, verbal communication and non verbal communication are also the factors that shows significant relationship towards effective communication. Other factors studied such as patient age, sex and ethnic group, doctor's attitude, sex of the doctor and doctor's communication skill do not show any significant relationship towards effective communication. Multiple logistic regression analysis was carried out between media factor, verbal communication and non-verbal communication against effective communication. The result shows that a doctor using media during interaction with a patient, communicates 2.8 times more effective than a doctor who does not utilise the media. For a doctor using verbal communication with easily understood language, the communication is 3.4 times more effective than a doctor who does not use an easily understood language. Meanwhile, a doctor who use non-verbal communication, produce 2.3 times more effective communication as compared to a doctor who did otherwise. By controlling all the confounding factors at the same time, the three factors above still shows significant relationship. This indicates that the factors are the predictive factors towards effective communication. Since effective communication by doctors is an important factor in ensuring patient satisfaction, therefore a comprehensive study should be carried out by taking into consideration other factors which would contribute to effective communication and patient satisfaction.

**ABSTRAK**

*Satu kajian irisan lintang telah dijalankan di Daerah Kuala-Langat Selangor di dalam bulan Februari 1997 yang bertujuan untuk mengetahui hubungan keberkesanan berkomunikasi di antara individu terhadap kepuasan pesakit, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan berkomunikasi. Kajian ini telah dijalankan di klinik-klinik pesakit luar di enam buah klinik kesihatan dan sebuah Hospital Daerah di mana melibatkan seramai 336 orang pesakit yang telah dipilih secara pensampelan universal dan dengan menggunakan soal-selidik berpandu. Hasil kajian menunjukkan terdapat hubungan yang bererti di antara keberkesanan berkomunikasi dengan kepuasan pesakit ( $t = 3.06, P < 0.05$ ). Faktor-faktor lain yang dikaji seperti media berkomunikasi, komunikasi lisan dan tanpa lisan juga menunjukkan hubungan yang bererti terhadap keberkesanan berkomunikasi. Manakala faktor-faktor seperti umur, jantina, dan bangsa pesakit, sikap doktor, jantina doktor dan kemahiran doctor berkomunikasi tidak menunjukkan hubungan yang bererti terhadap keberkesanan berkomunikasi. Analisa Logistik Regresi Berganda di antara faktor media, komunikasi lisan dan komunikasi tanpa lisan dengan keberkesanan berkomunikasi mendapati seorang doktor yang menggunakan media semasa berinteraksi, komunikasi adalah 2.8 kali ganda lebih berkesan berbanding dengan tidak menggunakan media. Seorang doktor yang menggunakan komunikasi lisan dengan bahasa yang mudah difahami, komunikasi adalah 3.4 kali ganda lebih berkesan berbanding dengan doctor yang menggunakan komunikasi lisan dengan bahasa yang tidak boleh difahami. Manakala seorang doktor yang menggunakan komunikasi tanpa lisan, komunikasi adalah 2.3 kali ganda lebih berkesan berbanding dengan doktor yang tidak menggunakan komunikasi tanpa lisan. Dengan mengawal faktor-faktor pembaur secara serentak di dapati ke tiga-tiga faktor di atas masih lagi menunjukkan hubungan bererti. Ini menunjukkan bahawa faktor-faktor tersebut merupakan faktor peramal kepada keberkesanan berkomunikasi. Memandangkan keberkesanan doctor berkomunikasi merupakan faktor yang penting untuk memastikan kepuasan hati pelanggan, maka kajian yang lebih luas perlu di jalankan dengan mengambil kira faktor-faktor lain yang boleh menyumbang kepada keberkesanan berkomunikasi dan kepuasan hati pesakit.*